

BRIGITTE MILLER

WEKA

GESTION ORGANISATIONNELLE

Gestion performante de bureau
et de la consommation numérique



 **WEKA SMART BOOKS**

Impressum

WEKA SMART BOOK

GESTION ORGANISATIONNELLE

Auteure: Brigitte Miller
Traduction: Jean-Michel Saulière, Lingoking
Composition: Peter Jäggi
Révision: WEKA Business Media SA

WEKA Business Media SA
Hermetschloostrasse 77
Case postale
8010 Zurich
Tél. 044 434 88 35
Fax 044 434 89 99
info@weka.ch
www.weka.ch

1^{ère} édition 2015

VLB – Reprise du titre dans le répertoire des œuvres disponibles
ISBN: 978-3-297-02084-5

© WEKA Business Media SA, Zurich

Tous droits réservés. Toute reproduction complète ou partielle uniquement avec l'autorisation de l'éditeur.

Table des matières

1. Gestion de bureau – du chaos au confort	5
1.1 Introduction	5
1.2 Trois raisons qui expliquent pourquoi le bureau chaotique est l'ennemi numéro un de votre efficacité et de votre productivité	7
1.3 Un travail efficace débute toujours par l'organisation de votre bureau	9
1.4 Passez du chaos au confort – pas à pas	15
1.4.1 Niveau d'organisation 1: l'ordre commence dans la tête	15
1.4.2 Niveau d'organisation 2: sept stratégies qui vous garantiront un bureau ordonné	17
1.4.3 Niveau d'organisation 3: cinq méthodes de rangement pour juguler vos piles de papier	25
1.4.4 Impulsions d'organisation pour l'optimisation de votre système de rangement	38
1.4.5 Niveau d'organisation 4: conserver le rangement	49
1.5 Conclusion	55
2. Gestion de la consommation numérique – la détox numérique pour un meilleur équilibre	60
2.1 Introduction	60
2.2 Smartphone, e-mails, Internet: nous subissons l'emprise du numérique	61
2.3 Et chacun en ressent les effets	65
Difficulté de concentration	65
Trop de distractions à portée de clic – et nous devenons toujours plus ignorants	67
Multitasking (<i>multitâche</i>) source de perte d'efficacité	68
Troubles du sommeil, agitation, contractions musculaires et augmentation du stress	70
Changement de comportement social	71
Bulle de filtrage (<i>filter bubble</i>), NSA et la fin de la sphère privée	73
Autodiagnostic: Faites-vous une overdose numérique?	76

2.4	Détox numérique: trouvez le juste milieu	79
	Décoder la situation actuelle	80
	Passons aux choses sérieuses: la désintoxication numérique	83
	Etape 1: cibler les besoins objectifs	84
	Exercice: découvrir vos besoins en detox numérique	85
	Etape 2: faire face à ses propres peurs et résistances	87
	Exercice: démasquer les sentiments négatifs et les doutes	89
	Etape 3: planifier le temps et les occupations offline	93
	Exercice: «Si ..., alors ...»	98
	Etape 4: être hors ligne.....	98
	Etape 5: dresser un bilan de l'expérience	107
	L'après-diète: cultiver l'équilibre nouvellement acquis	109
	Repréciser les objectifs.....	110
	Hierarchiser les objectifs – et lister les étapes de réalisation.....	111
2.5	Conclusion: le début d'une nouvelle ère	117
3.	Aides de travail et pistes de réflexion	120
3.1	Catégories de rangement de A–Z	120
3.2	Vue d'ensemble des dossiers.....	127
3.3	Descriptif des Dossiers	128
3.4	«Comportement online-offline: décoder la situation actuelle»	129
3.5	Détox numérique: la préparer avec soin.....	130
3.6	Détox numérique – être enfin offline	132
3.7	Détox numérique: vous avez réussi!	134
	Auteure	136

1. Gestion de bureau – du chaos au confort

1.1 Introduction

Dans un monde du travail rationnel, qui vise à l'efficacité et à la performance, il est naturellement important de créer un lieu de travail sobre et fonctionnel, où chaque employé peut effectuer son travail rapidement et efficacement. La réalité au bureau est néanmoins différente. Le lieu de travail – et il s'agit là généralement du bureau de l'employé – présente un tout autre visage:

- piles de dossiers grimpant sur les bords du bureau;
- documents posés les uns sur les autres;
- classeurs ouverts, desquels des documents sont récupérés;
- corbeilles contenant divers documents;
- post-its collés à l'écran de l'ordinateur;
- notices posées à côté du téléphone avec des numéros de ligne directe, messages et autres notes.
- et au milieu: tasses à café transformées en boîtes à stylos, plantes vertes, peluches, photos, souvenirs de vacances et bouteilles d'eau.

En effet – et vous le savez parfaitement – un bureau est bien plus qu'une surface de travail fonctionnelle. Votre bureau est votre espace de travail – votre territoire – auquel vous passez huit heures par jour et plus, et que vous agencez en conséquence

afin de créer pour vous un rapport émotionnel et de vous limiter individuellement.

L'étude «My desk is my castle» de l'école de design Köln International School of Design (KISD), dans le cadre de laquelle des étudiants ont photographié près de 700 bureaux dans 11 pays et sur cinq continents, confirme cet état de fait. «Le bureau est le reflet de mon âme et de la société dans laquelle je vis», expliquent les professeurs de la KISD Uta Brandes et Michael Erlhoff. «En particulier dans notre monde du travail bouillonnant, nous recherchons la possibilité d'exprimer notre individualité et de marquer notre territoire, même au bureau».

Si l'on tient compte de cette réalité, l'objectif d'un «bureau vide» peut être poussé à l'absurde en tant que symbole d'efficacité et d'efficacité car vous utilisez également votre poste de travail – et ainsi votre bureau aussi – comme un lieu d'expression individuelle. Mais cela ne doit pas servir de prétexte pour abandonner définitivement ce souhait. En effet, votre touche individuelle ne doit pas être un obstacle à votre performance, votre efficacité et votre motivation – mais elle en représente souvent un.

C'est pourquoi vous devez porter votre regard, au sein de votre gestion de bureau, sur votre poste de travail afin d'éliminer définitivement le chaos qui y règne souvent et de veiller ainsi à l'ordre qui libère naturellement un espace pour un travail efficace, mais qui laisse également la place à votre touche individuelle. Votre objectif est en effet de quitter le chaos pour trouver le confort.

1.2 Trois raisons qui expliquent pourquoi le bureau chaotique est l'ennemi numéro un de votre efficacité et de votre productivité

Bien que certains bureaux soient surchargés avec des objets de confort, tels que des figurines d'œuf Kinder ou des bibelots en plastique – dans l'étude de la KISD, les étudiants et les professeurs ont compté par exemple à Taiwan 20 objets de ce type sur les bureaux, et à Hong-Kong 40 –, ces objets constituent moins un obstacle qu'une mauvaise organisation du bureau et/ou un manque de place. Si un système de rangement structuré est absent ou si le système existant n'est pas suffisamment utilisé, les fameuses piles de documents apparaissent sur le bureau.

Dans ces situations, le bureau est «dévoyé», c'est-à-dire qu'il ne peut plus répondre à sa fonction réelle de fournir une surface de travail libre pour toutes vos tâches, car vous avez alors transformé votre bureau en une pseudo-surface de rangement. Toutefois, cette transformation n'est pas un cadeau. Bien au contraire. Votre bureau représente un obstacle à votre efficacité et à votre productivité – et ce pour trois raisons que vous connaissez déjà. Malheureusement.

Raison 1: vous perdez un temps précieux à tout chercher

Dès que votre bureau se mute en pseudo-surface de rangement, les travaux d'archéologie commencent. Vous savez très bien que le dossier recherché se trouve sous l'une des piles de papier ou l'un des documents. Et vous vous mettez alors à tout soulever, à tout regarder, à tout reposer pour ré-empiler tous les dossiers jusqu'à trouver enfin – espérons-le(!) – le dossier que vous cher-

chiez. Un processus énervant et frustrant, mais surtout qui vous dérobe un temps précieux.

Raison 2: vous risquez d'effectuer des tâches deux fois ou d'oublier des choses importantes

Le manque de clarté sur le bureau n'entraîne pas seulement de longues recherches de documents et dossiers. Vous en perdez également la vue d'ensemble sur les tâches à effectuer ou déjà réalisées. En effet, si vous vous contentez de mettre de côté les documents d'une activité terminée, ceux-ci vous tomberont à nouveau dans les mains quelques jours plus tard et vous risquez de vous demander: «Est-ce que j'ai tout lancé correctement?» Si vous n'êtes pas sûr de la réponse, vous risquez alors de refaire le travail.

Dans un autre cas, la confusion sur le bureau entraîne l'oubli par exemple de la petite note sur laquelle vous aviez noté que vous deviez appeler le client Wolf. En conséquence de quoi vous oubliez d'appeler le client. Selon la question à discuter avec lui, cela peut naturellement avoir des conséquences délicates que vous devrez remettre en ordre sous pression et avec grand stress.

Raison 3: vous boycottez votre propre motivation

A moyen et long terme, un bureau chaotique mène à la démotivation, et ce malgré la touche individuelle. En effet, à la vue de tous les documents, corbeilles remplies et dossiers ouverts, vous aurez le sentiment d'être un nouveau Sisyphe, condamné à faire rouler éternellement un rocher jusqu'en haut d'une colline. Votre motivation baisse car:

- vous ne parvenez plus à distinguer ce que vous avez déjà accompli. Vous n'avez donc plus aucune expérience positive de réussite;
- les piles de papier constituent des tâches non finies, qu'il convient de terminer encore. Vous avez l'impression que le travail n'en finit jamais;
- c'est tout simplement fatigant de faire de la place sur le bureau pour pouvoir le remplir à nouveau en vue des nouvelles tâches à exécuter;
- le manque d'espace sur la surface de travail restreint également mentalement et émotionnellement. Vous avez le sentiment que «je ne peux pas vraiment me déployer et m'épanouir».

1.3 Un travail efficace débute toujours par l'organisation de votre bureau

Votre bureau est votre espace de travail. C'est là que vous y menez des conversations téléphoniques, rédigez des courriers, créez des présentations, formulez des rapports, traitez des réclamations – toutes les tâches qui vous sont confiées chaque jour et chaque semaine seront accomplies à votre bureau. Votre bureau est ainsi le pivot de votre travail et votre principal outil de travail – en plus de votre ordinateur et de votre téléphone. Une bonne organisation fonctionnelle de votre bureau est donc particulièrement importante – ou doit le devenir, et ce avant que de nouvelles piles de papier fassent leur apparition ou que vous recherchiez désespérément un document.

L'appréciation de l'ordre est importante ...

Ainsi, vous convaincre de la nécessité fondamentale d'une organisation fonctionnelle sur votre bureau ne sera sûrement pas nécessaire. Vous êtes quotidiennement aux prises avec la question (bon gré ou mal gré, là n'est pas le débat). C'est pourquoi votre regard ne s'attardera plus sur la question «intérêt versus non intérêt d'un ordre fonctionnel sur le bureau», mais s'intéressera plus à des aspects qui deviennent particulièrement le point de mire du débat quotidien avec l'ordre et l'organisation de votre bureau. Les questions suivantes sont alors formulées automatiquement:

- Comment mieux surmonter la marée quotidienne de papier en termes organisationnels?
- Comment parvenir enfin à ne plus produire de piles de papier?
- Comment organiser et ranger les travaux en cours sans «dévoyer» votre bureau?
- Comment vous débarrasser des corbeilles qui dérangent l'ordre de votre bureau?
- Comment installer et structurer votre système de rangement pour que celui-ci vous aide à «dégager votre bureau»?
- Comment vous assurer de retrouver rapidement et facilement les documents rangés afin de résister ainsi à la tentation de les laisser posés sur votre bureau?
- Comment organiser votre bureau de manière encore plus optimale afin d'éviter les gestes inutiles?

1. Gestion de bureau – du chaos au confort

- Comment organiser votre bureau afin de réellement gagner de la place en plus pour le travail?
- Comment votre bureau devrait-il être organisé pour vous afin de devenir un bureau de «confort»?

Selon la situation sur votre bureau, toutes ces questions seront plus ou moins urgentes. Il n'est cependant pas étonnant que, malgré l'intention de vous attaquer à l'organisation de votre bureau, vous choisissiez parfois néanmoins de boycotter cette résolution. «Ce n'est pas si grave. Je peux encore trouver tout ce que je cherche. Et ça ne me prend pas tant de temps». Si de telles pensées vous viennent encore à l'esprit, adonnez-vous à l'exercice suivant.

L'ASTUCE DE LA ROUGEOLE



«L'astuce de la rougeole» vous permet de discerner de manière ludique combien de fois vous vous saisissez de documents individuels avant de les ranger définitivement. Vous apprenez ainsi

- combien de temps vous consacrez à chaque document;
- l'efficacité de votre système général de rangement;
- l'efficacité de l'organisation de vos processus de travail et de votre bureau.

Pour mettre en œuvre «l'astuce de la rougeole», tenez un stylo de couleur – marqueur ou stylo bille avec une mine de couleur – à portée de la main sur votre bureau. Pendant une semaine, faites un point avec ce stylo sur chaque document et chaque dossier que vous prenez en main. Effectuez cet exercice de manière conséquente, même si les points commencent à s'accumuler sur l'un ou l'autre document et que l'on dirait qu'il a la rougeole.

ASTUCE DE LA PRATIQUE



S'il s'agit de documents importants, attachez une note avec un trombone sur le document. Ne dessinez ensuite les points que sur cette note.

Cet exercice peut être désenchanteur, voire frustrant. Vous constatez en effet soudainement que «l'organisation de mon bureau est pire que je ne le pensais.» Mais ce désenchantement doit plutôt vous servir de motivation à plus vous préoccuper de la question en vue de comprendre enfin pourquoi vous ne parvenez pas à maintenir durablement un bureau en bon ordre – et à trouver les solutions correspondantes.

... mais la mise en œuvre échoue à chaque fois

Mais considérez votre frustration actuelle de ne pas encore y parvenir de manière satisfaisante comme un signe que vous vous tenez déjà à un certain ordre. Car si cela n'était pas le cas,

- vous auriez des montagnes de papier sur et à côté de votre bureau;
- le temps consacré à rechercher les documents vous empêcherait d'exécuter tout travail;
- vous ne retrouveriez probablement plus rien dans votre système de rangement actuel;
- vous n'accéderiez qu'avec de grands efforts à votre bureau car la voie d'accès serait bloquée par des documents, dossiers et autres classeurs.

1. Gestion de bureau – du chaos au confort

Vous pouvez donc d'ores et déjà vous féliciter mentalement. Votre poste de travail est déjà un peu organisé. Il ne s'agit «plus que» de l'optimiser. Il existe en effet avec certitude dans votre organisation des faiblesses qui constituent un obstacle à un travail efficace et laissent ainsi régulièrement la voie libre au chaos. Réalisez le test suivant afin de les identifier.

TEST: POURQUOI LE CHAOS SE PROPAGE-T-IL SUR VOTRE BUREAU?

Répondez aux questions suivantes spontanément par «Oui» ou «Non».

Oui Non

Le temps écoulé entre l'arrivée du courrier/de l'information et son traitement (pas seulement son triage!) est-il trop long?

Vous est-il difficile d'affecter les documents individuels aux dossiers correspondants?

Avez-vous des doutes sur l'endroit où ranger les documents individuels (pas sur votre bureau!)?

Vous demandez-vous régulièrement si vous devriez créer un dossier spécifique pour un certain document?

Vous est-il difficile d'affecter aux documents individuels des mots-clés pertinents afin de pouvoir les ranger sans problème dans le dossier correspondant?

Accumulez-vous des documents que vous ne pouvez pas vraiment encore classer dans votre corbeille «Autres» ou «Divers»?

Avez-vous des doutes concernant certains documents afin de savoir si vous pouvez les éliminer?

Avez-vous tendance à n'éliminer des documents de votre bureau que si le processus de travail est définitivement terminé?

1. Gestion de bureau – du chaos au confort

Répondez aux questions suivantes spontanément par «Oui» ou «Non».	Oui	Non
Estimez-vous souvent que vous n'avez pas envie de ranger vos dossiers?		
Avez-vous tendance à déposer dans un premier temps dans votre corbeille les documents ou informations dont vous n'avez pas besoin tout de suite ou dont vous ne savez pas exactement pour quoi et si vous en avez encore besoin?		
Réservez-vous trop peu ou aucun temps au rangement de vos documents?		
Trouvez-vous que la recherche dans vos dossiers dure trop longtemps?		
Avez-vous simplement récupéré un système de rangement, c'est-à-dire que vous faites comme tout le monde?		
Séparez-vous l'organisation de votre bureau de votre gestion générale du temps?		
Devez-vous toujours chercher certains outils de travail (agrafeuse, perforatrice, etc.) car ils n'ont pas un emplacement attitré dans vos tiroirs ou sur votre bureau?		
Empilez-vous dans vos tiroirs des objets dont vous n'avez plus besoin?		
Retrouvez-vous régulièrement dans vos tiroirs des objets que vous aviez oubliés?		
Avez-vous peur de jeter des objets car vous pensez que «c'est dommage, ça peut certainement encore servir»?		
<i>Récapitulez vos réponses. Marquez toutes les questions auxquelles vous avez répondu «Oui». Elles révèlent vos points faibles dans l'organisation de votre bureau.</i>		